



EDITAL DE COLETA DE PREÇOS Nº 005/2022

ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

1. OBJETO

1.1. O presente documento estabelece as especificações para prestação do serviço técnico de telefonia.

1.1.1. Entende-se que a prestação de serviço técnico de telefonia é aquela prestada por profissionais especializados, a fim de solucionar situações que exigem conhecimento técnico sobre o hardware, software ou solução objeto da demanda de suporte.

2. DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

2.1. Prestar serviço de suporte técnico avançado em telefonia, para todos os itens especificados neste edital. Os serviços incluem a realização de manutenção preventiva ou corretiva, local ou remota, suporte via telefone, instalações, configurações, customizações ou orientações, de forma a garantir o funcionamento permanente de softwares e hardwares da Fundação de Saúde Itaiguapy.

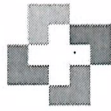
2.2. O atendimento ocorrerá mediante abertura de chamado pela FUNDAÇÃO, podendo ser realizado de forma remota (preferencial), por telefone, localmente no endereço da FUNDAÇÃO ou ainda em laboratório da CONTRATADA, sempre de comum acordo entre a partes.

2.3. O atendimento deverá ocorrer, com os prazos máximos de tempo considerando a prioridade:

- a) Parada total dos serviços com impacto direto no negócio da FUNDAÇÃO.
 - I. Prazo máximo de 30 minutos para primeiro atendimento.
 - II. Prazo máximo de 1 hora para início da atuação técnica.
 - III. Prazo máximo de 2 horas para resolução do problema ou apresentação e solução de contorno.
- b) Parada parcial de serviços com impacto direto no negócio da FUNDAÇÃO.
 - I. Prazo máximo de 30 minutos para primeiro atendimento.
 - II. Prazo máximo de 2 horas para início da atuação técnica.
 - III. Prazo máximo de 4 horas para resolução do problema ou apresentação de solução de contorno.
- c) Parada parcial de serviços sem impacto direto ao negócio da FUNDAÇÃO.
 - I. Prazo máximo de 1 hora para primeiro atendimento.
 - II. Prazo máximo de 4 horas para início da atuação técnica.
 - III. Prazo máximo de 8 horas para resolução do problema ou apresentação de solução de contorno.
- d) Situações que não causem interrupção de serviços nem impacto no negócio.
 - I. Prazo máximo de 1 dia para primeiro atendimento.
 - II. Prazo máximo de 2 dias para início da atuação técnica.
 - III. Prazo máximo de 5 dias para solução da demanda ou apresentação de solução de contorno.

Rogério Sérgio

1



EDITAL DE COLETA DE PREÇOS Nº 005/2022

ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

- 2.4. Nos casos em que seja identificada a necessidade de atuação presencial, a contratante deverá deslocar técnico para atendimento no endereço da FUNDAÇÃO em conformidade com o SLA a seguir considerando a prioridade.
- 4 horas para situações de parada total ou parcial de serviços com impacto no negócio da FUNDAÇÃO.
 - 3 dias para situação de interrupção parcial sem impacto no negócio.
 - 7 dias para situações sem interrupção ou relacionadas a melhorias e projetos.
- 2.5. O deslocamento para atendimento presencial ocorrerá mediante acordo entre as partes. Durante o deslocamento a equipe técnica da CONTRATADA orientará remotamente a CONTRATANTE de maneira a minimizar os impactos do problema ocorrido.
- 2.6. Para atendimentos presenciais se faz necessário um técnico capacitado, locado em Foz do Iguaçu ou região com base no SLA proposto com base no item 2.4.
- 2.7. A prestação do serviço ocorrerá em horário comercial, de segunda-feira a sexta-feira, sendo que a FUNDAÇÃO realizará abertura de chamado fora do horário comercial apenas em situações emergenciais que possam afetar a disponibilidade parcial ou total do serviço.
- 2.8. A CONTRATADA deverá manter número de celular especial para seus técnicos de plantão para viabilizar a abertura de chamados fora do horário comercial. Durante o horário comercial a abertura de chamados poderá ocorrer por telefone, e-mail ou ainda portal web.
- 2.9. A prestação de serviço, objeto deste edital, não abrange peças de reposição ou suprimentos, tais como discos removíveis, cabos, fontes de alimentação, discos rígidos entre outros, devendo esses serem adquiridos e fornecidos pela FUNDAÇÃO.

3. DO ESCOPO

- 3.1. O serviço de suporte técnico avançado em telefonia deverá contemplar os itens especificados a seguir:
- Pysix 2 - módulo call center - 08 agentes - 01 supervisor
 - Software Call Center - PYSIX
 - Servidor industrial
 - Ata Cisco
 - Central telefônica digital Philips LS3090
 - Central telefônica UCM6510 V1.6A
 - Software de Tarifação CallManager
 - Gateway SIP GXW4502 2E1
 - Software Business Connect V8.12

Requiberto J. J. J.

2
[Handwritten signatures]

EDITAL DE COLETA DE PREÇOS Nº 005/2022
ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

3.2. O escopo definido na especificação caracteriza requisito mínimo de atendimento.


3.3. Escopo de atividades contempladas no escopo do serviço:

- a) Configurações para implantação
- b) Configurações de serviço de autenticação.
- c) Instalação de programas
- d) Reinstalação de programas
- e) Atualizações corretivas de segurança
- f) Configurações no sistema e equipamento
- g) Configuração de rotas entre centrais
- h) Configurações de ramais novos ou existentes
- i) Configurações de URAS
- j) Configurações de filas de ramais
- k) Configuração de tronco SIP ou E1
- l) Configurações de itens de hardware da plataforma
- m) Treinamento dos operadores e supervisores do sistema (quando solicitado)
- n) Atendimento Técnico de Suporte
- o) Substituição de Módulos / Placas
- p) Monitoração Remota
- q) Alterações de Programação e Facilidades
- r) Mão-de-obra para execução de serviços no caso de o equipamento apresentar algum alarme ou falha
- s) Substituição de qualquer componente do EQUIPAMENTO que venha a apresentar defeito
- t) Monitorização remota, registro, diagnóstico de alarmes e ações corretivas no período comercial
- u) Execução remota de programações
- v) Configuração de HA
- w) Configuração do diretório para armazenamento das gravações telefônicas

Elaboração:


REGINALDO SPRICIGO
Gerente Departamento de T.I.


ALEXANDRA RENATA MICHELON
Gerente Departamento Administrativo


GABRIEL NUNES DA SILVA
Analista de T.I. II



EDITAL DE COLETA DE PREÇOS Nº 005/2022
ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

Validação:

SIDNEY DOS SANTOS FRANCO

Diretor Administrativo-Financeiro

Ronald Jeryze

4
[Handwritten initials]